

JERZY KRZYSZKOWSKI\*

---

# Praca socjalna w Polsce. Stare problemy i nowe wyzwania w czasach pandemii COVID-19, wojny na Ukrainie i zmian organizacyjnych w pomocy społecznej

Social Work in Poland: Old Problems and New Challenges at the Times of the COVID-19 Pandemic, War in Ukraine and Organizational Changes in Social Assistance

## Abstrakt

Artykuł zawiera analizę pracy socjalnej jako zawodu, którego znaczenie wzrasta w Polsce ze względu na wyzwania demograficzne (starzenie się społeczeństwa i problem opieki nad seniorami), zdrowotne (pandemia COVID-19), a także migracyjne (uchodźcy wojenni z Ukrainy). W szczególności obejmuje przedstawienie genezy i ewolucji pracy socjalnej jako zawodu pomocowego, zmian organizacyjnych w pomocy społecznej po 1989 roku, sytuacji pracowników socjalnych oraz skutków pandemii COVID-19 i kryzysu uchodźczego dla ich działalności pomocowej.

**Słowa kluczowe:** pandemia COVID-19, pomoc społeczna, praca socjalna, wielokulturowość

## Abstract

The presented article is an attempt to analyse social work as a profession whose importance is on the increase due to demographic challenges (aging society and the problem of care for seniors), as well as due to health (COVID-19 pandemic) and migration (war refugees from Ukraine) issues. The following topics are discussed: the genesis and evolution of social work as a welfare profession,

---

\* Dr hab. Jerzy Krzyszkowski, prof. UJD – Katedra Polityki Społecznej, Pracy Socjalnej i Turystyki, Wydział Nauk Społecznych, Uniwersytet Humanistyczno-Przyrodniczy im. Jana Długosza w Częstochowie, e-mail: j.krzyszkowski@ujd.edu.pl, ORCID: 0000-0003-4016-546X.

changes in social assistance, the effects of the COVID-19 pandemic and the refugee crisis for the aid activities of social workers.

**Keywords:** pandemic COVID-19, social assistance, social work, multiculturalism

## Wstęp

Współcześnie obok problemów związanych z gwałtownym starzeniem się ludności, a nawet depopulacją czy wyludnianiem się niektórych części kraju oraz osłabieniem rodziny jako podstawowej instytucji opiekuńczej pojawiły się nowe wyzwania wywołane przez pandemię COVID-19 i agresję Rosji na Ukrainę. Pandemia zwiększyła znaczenie usług medycznych i socjalnych szczególnie dla najsłabszych grup ludności, takich jak seniorzy i osoby niesamodzielne, a wojna w sąsiedniej Ukrainie spowodowała napływ uchodźców na niespotykaną dotąd skalę. Obydwa wydarzenia postawiły przed polityką społeczną i jej instytucjami, do których należy pomoc społeczna i zatrudnieni w niej pracownicy zawodów pomocowych, nowe, trudne zadania. Negatywne zjawiska i procesy towarzyszące kryzysowi zdrowotnemu, politycznemu i społeczno-gospodarczemu przywróciły znaczenie pomocy potrzebującym. Jak trafnie wskazał Krzysztof Frysztacki: „pomoc społeczna, pomoc jednego człowieka drugiemu człowiekowi, jednej grupy społecznej, drugiej grupie społecznej, jest jednym z najbardziej charakterystycznych, ważnych, sprawdzonych i nie budzących wątpliwości sposobów realizowania tego tajemniczego zdarzenia, jakim jest nasze życie, zarówno indywidualnie, jak i zbiorowo”<sup>1</sup>. Przytoczone stanowisko znajduje potwierdzenie w historii ludzkości, w której można odnotować liczne przykłady działań pomocowych świadczonych zarówno przez naturalne systemy wsparcia (rodziny, sąsiadów, wspólnoty lokalne), organizacje pozarządowe (Kościoły, związki wyznaniowe), jak i instytucje publiczne (jednostki organizacyjne pomocy społecznej).

W XX wieku dokonała się profesjonalizacja działalności pomocowej w postaci wyłonienia się nowego zawodu – praca socjalna. W ostatnich dekadach obok pracowników socjalnych pojawili się asystenci rodzin i osób niepełnosprawnych, a także opiekunowie świadczący usługi w miejscu zamieszkania. Nastąpiły zmiany organizacyjne w instytucji publicznej, samorządowej pomocy społecznej, spośród których ostatnią było powołanie centrów usług społecznych stanowiących próbę utworzenia zintegrowanego systemu lokalnej polityki społecznej. Postuluje się także większy rozwój procesu deinstytucjonalizacji – jakościowej zmiany organizacyjnej przenoszącej ciężar wsparcia z instytucji

<sup>1</sup> K. Frysztacki, *Państwo – społeczeństwo: współpraca i „konfrontacja”*, w: *Opiekuńczość czy solidarność*, red. G. Skąpska, Fundacja „Międzynarodowe Centrum Rozwoju Demokracji”, Kraków 1998, s. 130.

pomocy stacjonarnej, całodobowej, do działań środowiskowych, świadczonych w miejscu zamieszkania. Tym planom towarzyszą zmiany w otoczeniu pomocy społecznej i pracy socjalnej.

Prezentowany artykuł odpowiada na pytania o kondycję pracowników socjalnych i uwarunkowania praktyki pracy socjalnej w Polsce w jakościowo nowych okolicznościach. Główna teza opiera się na przekonaniu, że kluczowe w realizacji pracy socjalnej jako jednej z form pomocy potrzebującym jest jej otoczenie organizacyjne, czyli system publicznej pomocy społecznej. Chodzi o jednostki organizacyjne pomocy społecznej, w których praca socjalna jest realizowana na poziomie lokalnym. Zalicza się do nich zarówno gminne ośrodki pomocy społecznej, jak i powiatowe centra pomocy rodzinie, domy pomocy społecznej, domy dziennego pobytu oraz inne placówki samorządowej pomocy społecznej. W pracowaniu przyjęto założenie o znaczeniu determinant historyczno-organizacyjnych w praktyce pracy, które jest oparte na koncepcji *path dependence*, czyli zależności od szlaku. Zgodnie z tym podejściem istnieje związek między decyzjami podjętymi w przeszłości a stanem obecnym i przyszłym. Wśród autorów zajmujących się pomocą społeczną i pracą socjalną takie stanowisko reprezentuje m.in. Tomasz Kaźmierczak<sup>2</sup>. O znaczeniu historii i polskiej drodze do nowoczesnej pomocy społecznej i pracy socjalnej pisał również autor niniejszego tekstu, wskazując na rolę opiekuńczego społeczeństwa w czasach zaborów oraz odmienności rozwoju pracy socjalnej w czasach komunizmu<sup>3</sup>.

## Kontekst organizacyjny pracy socjalnej

W badaniach nad pracą socjalną rzadko uwzględnia się jej wymiar organizacyjny<sup>4</sup>. Zgodnie z obowiązującą ustawą<sup>5</sup> pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej państwa opiekuńczego umożliwiającą jednostkom i grupom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych przez świadczenie pomocy materialnej i pracy socjalnej. Publiczna, zinstytucjonalizowana pomoc społeczna została rozwinięta jako jeden z fundamentów społeczeństw przemysłowych, zastępując w dużej części rodzinne systemy wsparcia oraz działania w obszarze

<sup>2</sup> T. Kaźmierczak, *W cieniu prawa ubogich: o źródłach i rozwoju (praktykowanej w OPS) pracy socjalnej*, w: *W stronę aktywnych służb społecznych*, red. T. Kaźmierczak, M. Rymśa, Fundacja Instytutu Spraw Publicznych, Warszawa 2012.

<sup>3</sup> J. Krzyszkowski, *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2010.

<sup>4</sup> Wśród nielicznych książek na uwagę zasługują: J. Krzyszkowski, *Elementy organizacji i zarządzania w pomocy społecznej*, Wydawnictwo Omega Praksis, Łódź 1997; tenże, *Między państwem opiekuńczym...*; M. Brenk, K. Chaczko, R. Płasek, *Organizacja pomocy społecznej w Polsce w latach 1918-2018*, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2018.

<sup>5</sup> Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tekst jedn.: Dz. U. z 2021 r. poz. 2268).

pomocy potrzebującym Kościołów i związków wyznaniowych, jak i świeckich organizacji dobroczynnych. W Polsce po przełomie 1989 roku zbudowano system pomocy społecznej oparty na reaktywowanych wówczas samorządach terytorialnych. W gminach na mocy pierwszej ustawy o pomocy społecznej z 1990 roku<sup>6</sup> utworzono ośrodki pomocy społecznej, w których zaczęto pomagać coraz liczniejszemu ofiarom transformacji systemowej. Kadre pracowników socjalnych zatrudnionych w instytucjach zaczęto tworzyć na bazie systemu kształcenia, którego podmiotami były policealne szkoły pracowników służb społecznych (przekształcone później w kolegia) oraz uczelnie wyższe. W nowym systemie obok samorządowych jednostek organizacyjnych pomocy społecznej funkcjonowały państwowe instytucje centralne i wojewódzkie, które przejęły funkcje programowe, regulacyjne i kontrolne. Powstały wówczas system cechował dualizm celów, ponieważ gminnym ośrodkom pomocy społecznej przydzielono do wykonania dwa rodzaje zadań – tzw. zadania własne (schronienie, pomoc rzeczową ofiarom klęsk żywiołowych, usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania, pochówki itp.), realizowane ze środków samorządu lokalnego oraz tzw. zadania zlecone (większość zasiłków finansowych, usługi specjalistyczne) wykonywane z funduszu budżetu centralnego. W wyniku takiego podziału gminne ośrodki pomocy społecznej straciły swoją podmiotowość i stały się dystrybutorami pomocy finansowej z budżetu centralnego dla rosnącej wówczas grupy bezrobotnych i ich rodzin. Praca socjalna w tym systemie stała się aktywnością marginalną pracowników socjalnych będących w głównej mierze urzędnikami, od których wymagano przede wszystkim terminowego i poprawnego przygotowania dokumentacji administracyjnej jako podstawy przyznawania świadczeń materialnych.

Pogarszająca się relacja między rosnącym popytem na świadczenia a ich ograniczoną podażą powodowały wzrost administracyjnej kontroli i biurokratyzację systemu, co w skrajnej postaci doprowadziło do redukcji działalności pracowników socjalnych do dystrybuowania skromnych środków finansowych kosztem aktywnej pracy socjalnej. Tę sytuację miała naprawić reforma administracyjna z 1999 roku, w wyniku której powstały m.in. powiatowe centra pomocy rodzinie i ośrodki interwencji kryzysowej, a do pomocy społecznej włączono instytucje opieki i wychowania dzieci i młodzieży. Obok pracowników socjalnych pojawiły się nowe zawody pomocowe, np. asystenci rodziny. Reforma ta doprowadziła także do wzrostu złożoności systemu i jego fragmentacji połączonej z brakiem koordynacji działań różnych zawodów pomocowych oraz różnych działających niezależnie od siebie instytucji pomocy społecznej. W późniejszych latach, głównie 2003–2004, pomoc społeczna przechodziła kolejne zmiany, w ramach których próbowano włączyć do współpracy z publicznym systemem organizacje

<sup>6</sup> Ustawa z dnia 29 listopada 1990 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 1990 r. Nr 87, poz. 506).

pozarządowe oraz wolontariuszy. Do instrumentarium pracownika socjalnego zatrudnionego w ośrodkach pomocy środowiskowej zaliczono kontrakt socjalny jako warunek przyznania wsparcia materialnego (w założeniu miało to aktywizować klienta pomocy społecznej). Jednak ówczesne reformy systemu nie poprawiły sytuacji pracowników socjalnych i roli pracy socjalnej w działaniach jednostek organizacyjnych pomocy społecznej. Nie udało się doprowadzić do zmiany legislacji socjalnej, tj. przyjęcia ustawy o polityce społecznej oraz ustawy o zawodzie pracownik socjalny. Wymienione rozwiązania prawne pozwoliłyby dowartościować lokalną politykę społeczną oraz pracowników socjalnych – głównych realizatorów tej polityki na szczeblu gminy i powiatu. Sytuacji znacząco nie poprawiło również wprowadzenie strategii rozwiązywania problemów społecznych, które miały być podstawą budowy lokalnej polityki społecznej, a *de facto* często były fasadowym aktem prawnym. Jakościowa zmiana sytuacji nastąpiła po 2015 roku, kiedy pojawiła się czwarta fala reform pomocy społecznej<sup>7</sup>. Cechuje ją podejście horyzontalne zastępujące dotychczasowe działania o charakterze sektorowym. Najbardziej wyrazistym przykładem tej zmiany stał się rozwój polityki rodzinnej i senioralnej (programy: Rodzina 500+, Senior+, Opieka 75+). W pomocy społecznej zainicjowano podejście usługowe, wzmacniające pracę socjalną. Dla poprawy jakości usług ośrodków pomocy społecznej od połowy 2017 roku w strukturze organizacyjnej tych instytucji zaczęto wyodrębnić specjalistyczne zespoły do spraw pracy socjalnej i do spraw usług pomocy społecznej. Pozwoliło to pracownikom socjalnym specjalizować się w pracy z konkretnym typem klienta. Niestety, wiele ośrodków pomocy społecznej nie dokonało wspomnianej reorganizacji, tłumacząc to brakami środków finansowych, kadr oraz warunków technicznych<sup>8</sup>. Kolejnym działaniem, które miało poprawić jakość pracy socjalnej i warunki funkcjonowania jej wykonawców stała się superwizja pracy socjalnej. W 2014 roku uznano ją za formę wsparcia rozwoju pracowników socjalnych w ustawie o pomocy społecznej, natomiast w 2017 roku weszło w życie rozporządzenie określające cele i standard superwizji oraz zasady kształcenia superwizorów.

Największa zmiana jakościowa w funkcjonowaniu pomocy społecznej i pracy socjalnej pojawiła się w 2019 roku, wraz z wprowadzeniem ustawy o centrach usług społecznych<sup>9</sup>. Koncepcję wdrażania nowej instytucji określono jako kro-

<sup>7</sup> M. Rymsza, *Śłużby społeczne i usługi społeczne: programowanie polityk publicznych*, prezentacja przedstawiona w czasie konferencji „Śłużby społeczne w polityce publicznej w Polsce”, Warszawa 30 listopada 2017 roku.

<sup>8</sup> E. Bojanowska, J. Krzyszkowski, *Pomoc społeczna: od opieki do pomocy*, w: *Stulecie polskiej polityki społecznej 1918-2018*, Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Narodowe Centrum Kultury, Warszawa 2018.

<sup>9</sup> Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1818).

czącą zmianę systemową. Obejmowała ona fazę pilotażu, skalowania innowacji oraz końcowego dochodzenia do rozwiązania systemowego. Idea centrów usług społecznych została stworzona na podstawie wyników badań empirycznych prowadzonych w czasie realizacji projektu systemowego „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”. W wyniku analiz sformułowano wnioski o wyczerpaniu dotychczasowej strategii rozwojowej pomocy społecznej, biurokratyzacji systemu oraz potrzebie rozwijania współpracy zawodów pomocowych i integrowania usług społecznych<sup>10</sup>. W ustawie określono prawną definicję usług społecznych, przyjęto zasadę powszechnej dostępności zarządzania przypadkiem (*case management*), więziotwórcze działania środowiskowe oraz kooperację międzysektorową. W jej założeniu centra usług społecznych mają przynieść efekt integracyjny w wymiarze instytucjonalnym, funkcjonalnym, więziotwórczym i profesjonalnym. Powstanie nowych instytucji pomocy społecznej stanowi niewątpliwie wyzwanie dla pracowników socjalnych, gdyż obok tradycyjnych klientów pomocy społecznej użytkownikami centrów usług społecznych będą zwykli mieszkańcy gminy, a partnerami w przygotowaniu diagnozy potrzeb i potencjału wspólnoty lokalnej stają się przedstawiciele innych instytucji, resortów i sektorów działających w obszarze usług społecznych. Nowe stanowiska pracy, takie jak koordynator indywidualnych usług społecznych czy organizator społeczności lokalnej, będą wymagały również nowej metodyki pracy socjalnej. Do przedstawionych reform systemu pomocy społecznej i pracy socjalnej doszły w ostatnich latach nowe okoliczności – pandemia COVID-19 oraz wojna na Ukrainie.

## Wyzwania pandemii COVID-19

Wybuch pandemii covidowej w 2020 roku przyniósł negatywne skutki we wszystkich dziedzinach życia społeczeństwa – szczególnie zagroził funkcjonowaniu jednostek i grup wykluczonych bądź zagrożonych ekskluzją ze względu na ograniczenia w działaniu podmiotów świadczących usługi medyczne i socjalne. Sytuacja kryzysu zdrowotnego zmusiła administrację publiczną i inne podmioty pomocowe, w tym organizacje pozarządowe, do koncentracji swoich działań na bieżącej profilaktyce i przeciwdziałaniu szerzenia się wirusa SARS-CoV-2. Skutki zagrożenia pandemicznego ujawniły się także w rodzinach, dla których utrata źródeł dochodu w wyniku lockdownu czy konieczności sprawowania opieki nad dziećmi poddanymi edukacji zdalnej skutkowały nieznanymi dotąd wyzwaniami. Stan pandemii stał się swoistym sprawdzianem jakości działania kadr i instytu-

<sup>10</sup> *Centrum usług społecznych: od koncepcji do wdrożenia przepisów ustawy*, red. M. Rymusza, Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 2021.

cji polityki społecznej. Dotyczy to również funkcjonowania instytucji pomocy społecznej i roli pracowników socjalnych. Na początku pandemii COVID-19 Julian Auleytner i Mirosław Grewiński prognozowali ryzyka społeczne, jakie może ona wywołać<sup>11</sup>. Zaliczyli do nich m.in. kryzys zaufania do państwa, jeśli nie zapewni ono właściwych środków ochrony zdrowotnej i bezpieczeństwa socjalnego, oraz kryzys gospodarczy i związane z nimi rosnąca polaryzacja, rozwarstwienie społeczne. Skutkiem tych kryzysów może być wzrost patologii społecznych, takich jak alkoholizm, narkomania, przemoc i przestępczość. Jako grupę narażoną na szczególne ryzyka autorzy ci uznali seniorów. Wskazali również na potrzebę właściwej organizacji usług opiekuńczych oraz aktywizacji i integracji osób starszych w placówkach wsparcia dziennego i uniwersytetach trzeciego wieku.

Podobnie badacze zagraniczni, analizując sytuację pandemii COVID-19 akcentowali, że pracownicy socjalni powinni podjąć kilka nowych zadań:

- wspieranie pracowników ochrony zdrowia w opiece nad chorymi i ich rodzinami,
- ochrona klientów instytucji pomocy społecznej przed izolacją społeczną w środowisku lokalnym,
- udzielanie wsparcia (emocjonalnego i materialnego) oraz tworzenie lub aktywizację istniejących naturalnych sieci wsparcia dla grup znajdujących się w sytuacji izolacji,
- rozwój wolontariatu w lokalnym środowisku społecznym,
- zwalczanie wszelkich form dyskryminacji osób potrzebujących pomocy,
- podejmowanie działań zabezpieczających przed rozkorzenieniem się wirusa SARS-CoV-2,
- budowa i praktykowanie fundamentalnych wartości, takich jak zaufanie, wzajemna pomoc i dzielenie się wiedzą<sup>12</sup>.

Sytuacja pandemiczna postawiła także nowe wyzwania w zakresie metodyki pracy socjalnej. Analiza empiryczna doświadczeń pomocy ludziom starszym w czasie pandemii wskazuje, że seniorzy potrzebują bardziej interwencji kryzysowej niż klasycznej pracy socjalnej<sup>13</sup>. Najbardziej odczuwalny jest brak wsparcia w zaspokojeniu elementarnych potrzeb bezpieczeństwa i wsparcia emocjonalnego. W tej sytuacji głównym celem pracy socjalnej powinno być ko-

<sup>11</sup> J. Auleytner, M. Grewiński, *Pandemia koronawirusa i ryzyka społeczne z nią związane a chaos w zarządzaniu państwem – dokąd zmierzamy*, w: *Wyzwania dla polityki społecznej w kontekście pandemii koronawirusa*, red. N.G. Pikuła i in., Wydawnictwo „Scriptum”, Kraków 2020, s. 11–23.

<sup>12</sup> P. O’Leary, M.-S. Tsui, *The Gentle Reminder to Social Workers in the Pandemic*, „International Social Work” 2020, vol. 63, iss. 3, s. 273–274.

<sup>13</sup> B. Ziębińska, *Pomoc ludziom starszym w czasie pandemii*, w: *Wybrane krajowe i międzynarodowe aspekty polityki społecznej w czasie pandemii koronawirusa*, red. N.G. Pikuła i in., Wydawnictwo „Scriptum”, Kraków 2020, s. 51–72.

ordynowanie przez pracowników socjalnych różnych usług społecznych, w tym pracy socjalnej, interwencji kryzysowej, poradnictwa specjalistycznego oraz świadczeń finansowych i usług opiekuńczych. Ważna jest również współpraca z organizacjami i grupami nieformalnymi. Z badań Beaty Ziębińskiej wynika, że w procesie pomocy najważniejsze są usługi opiekuńcze jako źródło jedyne bezpośredniego kontaktu seniorów z otoczeniem społecznym, a także organizowanie wsparcia społeczności lokalnej przez zaangażowanie wolontariuszy<sup>14</sup>.

Pandemia COVID-19 stała się dużym wyzwaniem dla pracy socjalnej ze względu na ograniczenia i deficyty w funkcjonowaniu instytucji polityki społecznej – pomocy społecznej i placówek opieki zdrowotnej. Na początku pandemii wyrazistym przykładem takich ograniczeń były masowe zakażenia mieszkańców i pracowników domów pomocy społecznej i innych jednostek opieki długoterminowej oraz deficyt opieki wynikający z niedostatku personelu. Zmusiło to władze centralne i samorządowe do podjęcia szeregu działań w celu nowej organizacji usług w warunkach pandemii. Najbardziej jest znany Korpus Wsparcia Seniorów stanowiący finansowaną centralnie, a organizowaną lokalnie próbę budowy społecznych sieci wsparcia seniorów. Pandemia COVID-19 dowiodła, jak pilna jest potrzeba deinstytucjonalizacji usług, czyli zwiększenia ich liczby w miejscu zamieszkania usługobiorców. Podniosła się także świadomość znaczenia i potrzeby wsparcia opiekunów nieformalnych, czego wyrazem są programy tzw. opieki wytchnieniowej.

Szczególnie solidne, wnikliwe i kompleksowe są studia empiryczne przeprowadzone w maju i czerwcu 2020 roku na próbie 248 pracowników socjalnych i kierowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej na terenie województwa wielkopolskiego<sup>15</sup>. Wśród licznych wniosków i rekomendacji tego opracowania warto wskazać na trzy główne:

- Pandemia COVID-19 spowodowała pojawienie się nowych oraz częstsze korzystanie z usług pomocy społecznej jej dotychczasowych klientów, wśród których dominowały osoby bezrobotne, znajdujące się w kryzysie psychicznym oraz ofiary przemocy domowej, co – przy absencji części kadry – spowodowało przeciążenie pracą pracowników socjalnych, w tym obciążeń administracyjnych związanych ze sprawozdawczością socjalną.
- U większości terenowych pracowników socjalnych pandemia COVID-19 wywołała spadek poczucia bezpieczeństwa, a także potrzebę wsparcia psychicznego, którego dostarczała tylko co trzecia z badanych instytucji w formie rozmów z psychologiem, superwizji czy grup wsparcia. Z tego powodu

<sup>14</sup> Tamże.

<sup>15</sup> M. Frąckowiak-Sochańska, M. Hermanowski, T. Kasprzak, A. Kotlarska-Michalska, R. Necel, M. Zaręba, *Instytucje pomocy społecznej w czasie pandemii. Raport z badań, część pierwsza*, Wydział Socjologii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza, Poznań 2020, <https://wrot.umww.pl/wp-content/uploads/2020/11/pfd> (dostęp: 9.11.2022).



należy zwiększyć dostępność usług psychologa i prawnika jako specjalistów wspomagających pracę socjalną oraz superwizji, a także coachingu w zakresie radzenia sobie ze stresem

- Zalecany jest rozwój usług interwencyjnych i opiekuńczych, w tym usług specjalistycznych, oraz wspomaganie pedagogizacji rodziców z problemami opiekuńczo-wychowawczymi w zakresie prawidłowego wychowania i opieki nad dziećmi.

Ciekawe poznawczo i ważne społecznie byłyby dalsze badania pozwalające na dokumentację doświadczeń pracy w pandemii pracowników socjalnych i innych zawodów pomocowych. Zgromadzone dane powinny stać się podstawą dla rozwoju nowej metodyki pracy socjalnej w warunkach kryzysów. Szczególną uwagę należałoby zwrócić na obserwowane powszechnie skutki pandemii COVID-19 dla zdrowia psychicznego. Negatywny wpływ pandemii na zdrowie psychiczne, w tym na wzrost zaburzeń lękowych oraz stany depresyjne, został odnotowany jako jeden z najbardziej odczuwalnych skutków COVID-19<sup>16</sup>. W tym kontekście słuszną wydaje się rekomendacja dotycząca potrzeby rozwoju metodyki pracy środowiskowej w obszarze zdrowia psychicznego, zwłaszcza że przygotowanie pracowników socjalnych w tym zakresie nie wydaje się dostateczne<sup>17</sup>.

## Pomoc uchodźcom i praca socjalna

Potężna fala uchodźców po agresji Rosji na Ukrainę 24 lutego 2022 roku stała się wielkim wyzwaniem dla polskiego państwa i społeczeństwa, w tym dla instytucji pomocy społecznej oraz pracowników socjalnych. Obok niespotykanej w takiej skali spontanicznej pomocy ze strony indywidualnych obywateli, a także świeckich i wyznaniowych organizacji pozarządowych podjęte zostały działania legislacyjne państwa<sup>18</sup>. Utworzono nowe stanowisko ministra w Komitecie Politycznym Rady Ministrów, którego rolą jest koordynacja działań władz publicznych wobec uchodźców. Jak podkreśliła minister Agnieszka Ścigaj

<sup>16</sup> A. Jarkiewicz, M. Granosik, *Praca środowiskowa w obszarze zdrowia psychicznego. Rekomendacje WHO a perspektywa osób doświadczających problemów ze zdrowiem psychicznym*, „Praca Socjalna” 2021, nr 5, s. 59–81.

<sup>17</sup> Wskaźnikiem poprawy sytuacji jest rosnąca literatura metodyczna w zakresie pracy socjalnej z osobami z zaburzeniami psychicznymi i ich rodzinami. Zob. D. Podgórska-Jachnik, T. Pietras, *Praca socjalna z osobami z zaburzeniami psychicznymi i ich rodzinami*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014; P. Bronowski, H. Kaszyński, O. Maciejewska, *Kryzys psychiczny. Odzyskiwanie zdrowia, wsparcie społeczne, praca socjalna*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2019; *Metody i techniki pracy socjalnej z osobami bezrobotnymi, z niepełnosprawnościami, z osobami z zaburzeniami psychicznymi*, red. E. Grudziewska, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2022.

<sup>18</sup> Ustawa z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa (Dz. U. z 2022 r. poz. 583).

kryzysu uchodźczego nie należy traktować jako wydatku, ale jako inwestycję, a rząd chce stworzyć uchodźcom warunki do zamieszkania w mniejszych miejscowościach<sup>19</sup>. Temat uchodźców wojennych z Ukrainy podjęli także autorzy raportu Fundacji WiseEuropa<sup>20</sup>. Zawiera on 10 kluczowych rekomendacji, spośród których za najważniejszą uznano przyjęcie przez władze centralne i samorządowe faktu przekształcenia się Polski w kraj o charakterze imigracyjnym i wielonarodowościowym z dużym udziałem obywateli Ukrainy. Sytuacja wzmożonego napływu stworzyła nowe możliwości, np. wykorzystania obecności cudzoziemców na rynku pracy, ale równocześnie zwiększyła problemy na rynku mieszkaniowym, w systemie edukacji i ochrony zdrowia. Szczególnie ważną wydaje się rekomendacja konieczności przygotowania rządowego programu zarządzania wielokulturowością, bez którego podejmowane wysiłki na rzecz integracji będą rozproszone i o wiele mniej efektywne. Polityka w tym zakresie powinna być wypracowana w porozumieniu z przedstawicielami mniejszości, tak aby uwzględniała potrzeby tych grup.

W kontekście napływu uchodźców rodzi się pytanie o postawę instytucji pomocy społecznej i pracowników socjalnych wobec problemu wielokulturowości ich klientów. Jedną z nielicznych publikacji o pracy socjalnej z uchodźcami i emigrantami w środowisku lokalnym wydanych kilka lat przed agresją Rosji na Ukrainę jest książka Katarzyny Głąbickiej<sup>21</sup>. Zawiera ona opis metod i form pracy socjalnej oraz ustawowo określone zadania pracowników pomocy społecznej. W świetle obowiązujących przepisów podstawowymi działaniami wykonywanymi przez pracowników socjalnych na rzecz uchodźców są czynności administracyjne (zameldowanie, rejestracja w urzędzie pracy, wyrobienie numeru PESEL, pomoc w rejestracji w przychodni medycznej, zapisywaniu dziecka do szkoły lub przedszkola, pomoc w uzyskaniu świadczeń przysługujących uchodźcom itp.). Celem pracy socjalnej z uchodźcami powinna być także ich integracja ze społecznością przyjmującą. Jak wskazano w nocie Wysokiego Komisarza Narodów Zjednoczonych ds. Uchodźców (UNHCR) integracja jest procesem złożonym, wymagającym wysiłku ze strony wszystkich zainteresowanych: gotowości uchodźców do zaadaptowania się w społeczeństwie przyjmującym bez konieczności wyrzekania się własnej tożsamości kulturowej, ale również gotowości społeczności przyjmujących oraz instytucji publicznych do przyjęcia uchodźców i zaspokojenia ich potrzeb<sup>22</sup>.

<sup>19</sup> Minister Agnieszka Ścigaj o polityce społecznej rządu i integracji uchodźców z Ukrainy, [https://www.youtube.com/watch?v=rw63t\\_r\\_eC0](https://www.youtube.com/watch?v=rw63t_r_eC0) (dostęp: 25.09.2022).

<sup>20</sup> *Gościnna Polska 2022+. Jak mądrze wesprzeć Polskę i Polaków w pomocy osobom uciekającym przed wojną w Ukrainie?*, red. M. Bukowski, M. Duszczyk, Fundacja WiseEuropa, Warszawa 2022.

<sup>21</sup> K. Głąbicka, *Praca socjalna z uchodźcami, emigrantami w środowisku lokalnym*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014.

<sup>22</sup> United Nations High Commissioner for Refugees, *Nota UNHCR w sprawie integracji uchodźców w Europie Środkowej*, Przedstawicielstwo Regionalne dla Europy Środkowej UNHCR, Budapeszt 2009.

Ciekawych wyników dostarczają badania przeprowadzone przez Małgorzatę Bandach<sup>23</sup>, która poddała analizie empirycznej kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej w województwie podlaskim. Dane zebrane przez autorkę wskazują, że 31,06% badanych pracowników socjalnych miało niski poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej, 37,58% – przeciętny, a tylko co trzeci z badanych (31,37%) prezentował wysoki poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Cenne informacje na temat pomocy świadczonej uchodźcom z Ukrainy udostępniły pracownice Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Zawierciu<sup>24</sup>. Pomoc społeczna i praca socjalna po rozpoczęciu agresji Rosji na Ukrainę stały się odpowiedzią na zdarzenia nagłe i bardziej niż dotąd związane z zagrożeniem zdrowia i życia klientów jednostek organizacyjnych pomocy społecznej. Pracę z uchodźcami cechują wielosektorowość, multidyscyplinarność oraz interwencyjny charakter działań. Podsumowując ponad pół roku pracy z uchodźcami, autorki wskazały na podobieństwa pracy z uchodźcami do pracy w warunkach pandemii COVID-19. Obydwie okoliczności uczyły kadry pomocy społecznej elastyczności w działaniu, wychodzenia poza utarte schematy myślenia i działania. Jak piszą pracownice jednego z ośrodków pomocy:

Staliśmy się niejako integratorami społeczności ukraińskiej. Pomagamy odnaleźć się im w otoczeniu, asystujemy w codziennym załatwianiu spraw [...]. Łamiemy bariery językowe, szukamy dróg aktywizacji zawodowej dla tychże osób. Tak naprawdę każdego dnia budujemy ścieżkę współpracy między osobami, które wspierają w różny sposób przybyłych do nas Ukraińców, między kulturami polską i ukraińską, a przede wszystkim między nami – Polakami i Ukraińcami<sup>25</sup>.

Doświadczenia pracy z uchodźcami w warunkach miejskich opisuje także Katarzyna Fus, dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Lublinie<sup>26</sup>. W tym mieście udało się stworzyć unikalny w skali kraju model lokalnej współpracy na rzecz uchodźców z Ukrainy. Do pomocy zaangażowano Urząd Miasta, Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie, Lubelski Społeczny Komitet Pomocy Ukrainie, organizacje pozarządowe oraz mieszkańców, w tym około 2 tys. wolontariuszy

<sup>23</sup> M. Bandach, *Kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej*, Wydział Pedagogiki i Psychologii, Uniwersytet w Białymstoku, Białystok 2018, [https://repozytorium.uwb.edu.pl/jspui/bitstream/11320/7591/1/M\\_Bandach\\_Kompetencje\\_do\\_komunikacji\\_miedzykulturowej.pdf](https://repozytorium.uwb.edu.pl/jspui/bitstream/11320/7591/1/M_Bandach_Kompetencje_do_komunikacji_miedzykulturowej.pdf) (dostęp: 9.11.2022).

<sup>24</sup> B. Ziębińska, M. Tyszczyk-Sołtysik, *Wsparcie obywateli z Ukrainy w Zawierciu*, „Wiadomości Społeczne” 2022, nr 2 (w druku).

<sup>25</sup> Tamże.

<sup>26</sup> K. Fus, *Wsparcie dla uchodźców wojennych z Ukrainy w Lublinie*, „Wiadomości Społeczne” 2022, nr 2 (w druku).

i 460 tłumaczy. Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Lublinie koordynuje punkty czasowego pobytu uchodźców przy pomocy wolontariuszy z lubelskich organizacji pozarządowych. Działania te obejmują uruchomienie punktów, ich zaopatrzenie, pozyskiwanie darów, a także organizację, we współpracy z Wydziałem Zdrowia i Profilaktyki Urzędu Miasta Lublin, dyżurów lekarzy pediatrów. Dla kompleksowej i sprawnej obsługi administracyjnej uchodźców powstały dwa Centra Pomocy Obywatelom Ukrainy, w których znajdują się stanowiska Miejskiego Urzędu Pracy i Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie. Ostatni z wymienionych w ramach zadań własnych realizuje pomoc także w formie posiłku i zasiłku celowego na posiłek dla dzieci i młodzieży w szkole oraz przedszkolu. Ponadto świadczona jest pomoc w zakresie przyznawania i wypłaty świadczeń rodzinnych obywatelom Ukrainy oraz nadzór nad realizacją praw i obowiązków opiekuna tymczasowego ustanawianego na podstawie postanowienia Sądu Opiekunczego dla małoletniego obywatela Ukrainy, który zgodnie z prawem przebywa na terytorium Polski bez opieki osób dorosłych odpowiedzialnych za niego. Dla koordynacji wszystkich wyżej wymienionych działań prezydent Lublina powołał pełnomocnika ds. pomocy obywatelom Ukrainy uciekającym przed działaniami wojennymi.

## Pracownicy socjalni w świetle badań empirycznych

Źródłem wiedzy o pracownikach i menedżerach instytucji pomocy społecznej w kontekście doświadczeń związanych z pandemią COVID-19 są m.in. wyniki badań przeprowadzonych bezpośrednio przed nią i w trakcie jej trwania. Pierwszym z nich była kontrola Najwyższej Izby Kontroli<sup>27</sup>, która jednoznacznie wskazała złą sytuację zawodową pracowników socjalnych w gminach. Spowodował ją głównie nadmiar klientów objętych opieką. Niektórzy pracownicy zamiast ustawowymi 50 musieli zajmować się ponad 150 beneficjentami, rozbudowaną sprawozdawczością i ograniczeniami finansowymi instytucji pomocy społecznej<sup>28</sup>. Podobnie dokonywany przez nich zakres czynności był bardzo szeroki i obciążający. Gminni pracownicy socjalni przeprowadzali średnio od 20 do 30 wywiadów środowiskowych miesięcznie, wielokrotnie udawali się w teren, rozpatrywali kilkadziesiąt wniosków, współpracowali z około 10 instytucjami,

<sup>27</sup> Najwyższa Izba Kontroli, *Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych w gminach. Od 1 stycznia 2016 r. do 30 czerwca 2018 r.*, Departament Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny Najwyższej Izby Kontroli, Warszawa 2019.

<sup>28</sup> Na biurokratyzację, złą organizację pracy oraz brak środków finansowych oraz niedoskonałość legislacji socjalnej wskazywano także we wcześniejszych badaniach. Zob. A. Kanios, *Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych – wybrane konteksty*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J” 2017, vol. 30, no. 3, s. 195–204. DOI: 10.17951/j.2017.30.3.195.

a także uczestniczyli w realizacji co najmniej jednego lub dwóch programów bądź projektów socjalnych. Tym obciążeniom towarzyszyły trudne warunki pracy. Tylko 22% pracowników miało do dyspozycji służbowy telefon komórkowy, 14% nie miało własnego komputera, a 22% dostępu do baz umożliwiających ustalanie i weryfikowanie informacji o wnioskodawcach. Powszechna w tej grupie pracowniczej była pauperyzacja płacowa połączona z brakiem uznania i prestiżu społecznego, co odczuwało dwie trzecie badanych. W raporcie ni-kowskim stwierdzono również niedostatek poradnictwa zawodowego, szkoleń i superwizji.

Kompleksowe analizy empiryczne wykonano w 2020 roku na Wydziale Socjologii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Objęły one ośrodki pomocy społecznej, powiatowe centra pomocy rodzinie oraz domy pomocy społecznej<sup>29</sup>. W pierwszym kwartale 2021 roku w Warszawie badania przeprowadził także zespół pracowników Uczelni Korczaka<sup>30</sup>, wskazując, że sytuacja przedmiotowa pogorszyła się wraz z wybuchem pandemii COVID-19. Reżim przepisów pandemicznych spowodował ograniczenie działalności części jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, co w konsekwencji zmieniło warunki prowadzenia pracy socjalnej. Konieczność pracy w warunkach dużej niepewności zwiększyła poziom stresu i niepewności. Co trzeci z badanych wskazywał na brak umiejętności zarządzania sobą w sytuacji ryzyka i stresu. Pracownicy w kontekście kryzysu pandemicznego za najważniejsze uznali poprawę umiejętności pracy zespołowej (24,1%), umiejętności interpersonalnych i komunikacyjnych (23,6%), umiejętności prowadzenia relacji z podopiecznymi i ich rodziną (20,2%) oraz analitycznego i krytycznego myślenia (13,8%). Jak wskazują autorzy przywołanego raportu, pandemia ujawniła również deficyt kompetencji w zakresie użytkowania nowych technologii dla pracy zdalnej. Niedostatek wymienionych umiejętności zwiększyły niepewność i chaos w funkcjonowaniu instytucji pomocy społecznej. W rezultacie badań ilościowych i jakościowych zespół badawczy Uczelni Korczaka wyznaczył pięć obszarów kluczowych kompetencji:

- kompetencje z zakresu wielowymiarowego wsparcia klientów, w tym umiejętności identyfikacji preferencji i potrzeb klientów, tworzenia pakietów

<sup>29</sup> M. Frąckowiak-Sochańska, M. Hermanowski, T. Kasprzak i in., *Instytucje pomocy społecznej...*; N. Doiczman-Łoboda, M. Frąckowiak-Sochańska, M. Hermanowski, T. Kasprzak, A. Kotlarska-Michalska, R. Necel, M. Oliwa-Ciesielska, M. Zaręba, *Funkcjonowanie domów pomocy społecznej w czasie pandemii*, Wydział Socjologii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza, Poznań 2021, [https://socjologia.amu.edu.pl/images/pliki/Funkcjonowanie\\_dom%C3%B3w\\_pomocy\\_spo%C5%82ecznej\\_w\\_czasie\\_pandemii\\_raport\\_z\\_badania.pdf](https://socjologia.amu.edu.pl/images/pliki/Funkcjonowanie_dom%C3%B3w_pomocy_spo%C5%82ecznej_w_czasie_pandemii_raport_z_badania.pdf) (dostęp: 9.11.2022).

<sup>30</sup> Projekt „Sektorowa Rada ds. Kompetencji – Opieka Zdrowotna i Pomoc Społeczna” był współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego nr POWR. 0212.00-00-0007/16.

- usług, odpowiedniej komunikacji i empatii, promowania zdrowego stylu życia i profilaktyki zachowań ryzykownych;
- kompetencje z zakresu pracy w interdyscyplinarnych zespołach obejmujące umiejętności komunikacji pracowniczej, współpracy w zintegrowanych zespołach, zarządzania zespołami zadaniowymi oraz zarządzania zintegrowanymi usługami społecznymi dla zapewnienia ciągłości i niezawodności opieki;
  - kompetencje z zakresu umiejętności interpersonalnych w pomocy społecznej, w tym znajomość technik w mediacjach i negocjacjach, umiejętności komunikacji z mediami, radzenia sobie ze stresem, motywowania i rozwiązywania konfliktów;
  - kompetencje z zakresu zarządzania jednostkami pomocy społecznej, do których należą umiejętności rozpoznawania potrzeb społeczności lokalnych odnośnie do usług społecznych, opracowywania procedur współpracy z różnymi podmiotami, umiejętności przywódcze kierowania zespołami oraz monitorowania jakości usług zgodnie z przyjętymi standardami;
  - wykorzystanie narzędzi informatycznych, czyli umiejętność korzystania z nowoczesnych technologii w celu poprawy jakości świadczonych usług<sup>31</sup>.

## Zakończenie

Podsumowując rozważania o pracy socjalnej jako zawodzie o wzrastającym znaczeniu, warto przywołać stare problemy społeczne i nowe wyzwania stające przed pracownikami socjalnymi. Stare problemy obejmują kryzys demograficzny, jakim jest starzenie się społeczeństwa, i rosnącą potrzebę opieki nad seniorami. Obok tego polskie społeczeństwo jest coraz bardziej narażone na skutki kryzysu energetycznego i związanego z nim ubóstwa energetycznego, a także groźby pauperyzacji dużych grup mogących stać się ofiarami problemów gospodarczych. W tej sytuacji realizacja zadań pomocowych wymaga nowych kompetencji pracowników socjalnych oraz ich innowacyjności w zakresie metod i technik stosowanych w interwencjach socjalnych. Innowacyjność dotyczy zarówno inicjatyw zmian organizacyjnych, jak i kreatywności samych pracowników socjalnych w działaniach pomocowych. Wyniki kontroli Najwyższej Izby Kontroli dokonanej rok przed wybuchem pandemii COVID-19 oraz badań empirycznych prowadzonych w trakcie pandemii w Instytucie Socjologii Uniwersytetu im.

<sup>31</sup> J. Lizut, M. Grewiński, A. Durasiewicz, P. Rabiej, *Deficyty kompetencji kadr i menedżerów instytucji społecznych w kontekście doświadczeń związanych z pandemią COVID-19*, Pracodawcy Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 2022, <https://ptps.org.pl/wp-content/uploads/2022/07/KOMPETENCJE-PRACOWNIKO%25CC%2581W-POMOCY-SPO%25C5%2581ECZNEJ-PO-PANDEMII.pdf&cd=2&hl=pl&ct=clnk&gl=pl> (dostęp: 25.09.2022).

Adama Mickiewicza w Poznaniu oraz Uczelni Korczaka w Warszawie wskazały na trudne warunki pracy i liczne deficyty kompetencji kadr i menedżerów pomocy społecznej. Do potrzeby wykształcenia nowych, adekwatnych kompetencji, wiedzy i umiejętności pracowników socjalnych powinien być dostosowany model kształcenia do tego zawodu. Integralnym elementem edukacji musi stać się nauka orientacji innowacyjnych. Dla rozwoju i upowszechniania innowacji w zakresie warsztatu pracownika socjalnego dobrym sposobem wydaje się superwizja<sup>32</sup>, która – obok innych zalet – zawiera funkcję edukacyjną, pozwalając na wymianę doświadczeń zawodowych i doskonalenie warsztatu pracownika socjalnego. Potrzeba również dalszych pogłębionych analiz empirycznych wpływu wyzwań obecnego czasu na kondycję pracowników socjalnych oraz jakość świadczonych przez nich usług społecznych.

## Bibliografia

- Auleytner J., Grewiński M., *Pandemia koronawirusa i ryzyka społeczne z nią związane a chaos w zarządzaniu państwem – dokąd zmierzamy*, w: *Wyzwania dla polityki społecznej w kontekście pandemii koronawirusa*, red. N.G. Pikuła i in., Wydawnictwo „Scriptum”, Kraków 2020, s. 11–23.
- Bandach K., *Kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej*, Wydział Pedagogiki i Psychologii, Uniwersytet w Białymstoku, Białystok 2018, [https://repozytorium.uwb.edu.pl/jspui/bitstream/11320/7591/1/M\\_Bandach\\_Kompetencje\\_do\\_komunikacji\\_miedzykulturowej.pdf](https://repozytorium.uwb.edu.pl/jspui/bitstream/11320/7591/1/M_Bandach_Kompetencje_do_komunikacji_miedzykulturowej.pdf) (dostęp: 9.11.2022).
- Bojanowska E., Krzyszkowski J., *Pomoc społeczna: od opieki do pomocy*, w: *Stulecie polskiej polityki społecznej 1918-2018*, Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Narodowe Centrum Kultury, Warszawa 2018.
- Brenk M., Chaczko K., Płasek R., *Organizacja pomocy społecznej w Polsce 1918-2018*, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2018.
- Bronowski P., Kaszyński H., Maciejewska O., *Kryzys psychiczny. Odzyskiwanie zdrowia, wsparcie społeczne, praca socjalna*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2019.
- Centrum usług społecznych: od koncepcji do wdrożenia przepisów ustawy*, red. M. Rymusza, Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 2021.
- Doiczman-Łoboda N., Frąckowiak-Sochańska M., Hermanowski M., Kasprzak T., Kotlarska-Michalska A., Necel R., Oliwa-Ciesielska M., Zaręba M., *Funkcjonowanie domów pomocy społecznej w czasie pandemii*, Wydział Socjologii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza, Poznań 2021, [https://socjologia.amu.edu.pl/images/pliki/Funkcjonowanie\\_dom%C3%B3w\\_pomocy\\_spo%C5%82ecznej\\_w\\_czasie\\_pandemii\\_raport\\_z\\_badania.pdf](https://socjologia.amu.edu.pl/images/pliki/Funkcjonowanie_dom%C3%B3w_pomocy_spo%C5%82ecznej_w_czasie_pandemii_raport_z_badania.pdf) (dostęp: 9.11.2022).
- Domaradzki P., Krzyszkowski J., Sosnowski M., Włoch A., *Superwizja pracy socjalnej dla praktyków*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2016.
- Frąckowiak-Sochańska M., Hermanowski M., Kasprzak T., Kotlarska-Michalska A., Necel R., Zaręba M., *Instytucje pomocy społecznej w czasie pandemii. Raport z badań, część pierwsza*, Wydział

<sup>32</sup> Na znaczenie superwizji w pracy socjalnej wskazywano już w latach 90. XX wieku. Zob. J. Krzyszkowski, *Elementy organizacji i zarządzania... Z późniejszych pozycji warto wymienić Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, red. J. Szmagański, Wydawnictwo Instytutu Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2011; P. Domaradzki, J. Krzyszkowski, M. Sosnowski, A. Włoch, *Superwizja pracy socjalnej dla praktyków*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2016.

- Socjologii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza, Poznań 2020, <https://wrot.umww.pl/wp-content/uploads/2020/11/pfd> (dostęp: 9.11.2022).
- Frysztański K., *Państwo – społeczeństwo: współpraca i „konfrontacja”*, w: *Opiekuńczość czy solidarność*, red. G. Skąpska, Fundacja „Międzynarodowe Centrum Rozwoju Demokracji”, Kraków 1998, s. 130.
- Frysztański K., *Praca socjalna*, w: *Encyklopedia socjologii*, t. 3, red. Z. Bokszański i in., Oficyna Naukowa, Warszawa 2000.
- Frysztański K., Pragłowski T., *Spoleczne dzieje pomocy człowiekowi*, Wydawnictwo Śląsk, Katowice 1998.
- Fus K., *Wsparcie dla uchodźców wojennych z Ukrainy w Lublinie*, „Wiadomości Społeczne” 2022, nr 2 (w druku).
- Głąbicka K., *Praca socjalna z uchodźcami, emigrantami w środowisku lokalnym*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014.
- Gościnka Polska 2022+. *Jak mądrze wesprzeć Polskę i Polaków w pomocy osobom uciekającym przed wojną w Ukrainie?*, red. M. Bukowski, M. Duszczyk, Fundacja WiseEuropa, Warszawa 2022.
- Granosik M., *Praca socjalna. Analiza instytucjonalna z perspektywy konwersacyjnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2013.
- Grewiński M., *Usługi społeczne we współczesnej polityce społecznej*, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa 2021.
- Jarkiewicz A., Granosik M., *Praca środowiskowa w obszarze zdrowia psychicznego. Rekomendacje WHO a perspektywa osób doświadczających problemów ze zdrowiem psychicznym*, „Praca Socjalna” 2021, nr 5, s. 59–81.
- Kamiński T., *Możliwość i konieczność pracy socjalnej w jednostkach organizacyjnych kościołów i innych związków wyznaniowych*, w: *Praca socjalna w poszukiwaniu tożsamości*, red. J. Krzyszkowski, Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej, Warszawa 2014.
- Kanios A., *Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych – wybrane konteksty*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J” 2017, vol. 30, no. 3, s. 195–204. DOI: 10.17951/j.2017.30.3.195.
- Kantowicz E., *Pedagogika (w) pracy socjalnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2013.
- Kaszyński H., *Sen i istota pracy socjalnej*, w: *Praca socjalna. 30 wykładów*, red. K. Frysztański, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2019.
- Kaźmierczak T., *W cieniu prawa ubogich: o źródłach i rozwoju (praktykowanej w OPS) pracy socjalnej*, w: *W stronę aktywnych służb społecznych*, red. T. Kaźmierczak, M. Rymśza, Fundacja Instytutu Spraw Publicznych, Warszawa 2012, s. 109–131.
- Krzyszkowski J., *Elementy organizacji i zarządzania w pomocy społecznej*, Wydawnictwo Omega Praksis, Łódź 1997.
- Krzyszkowski J., *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2010.
- Kwaśniewski J., *Socjologia stosowana*, w: *Encyklopedia socjologii*, t. 4, red. Z. Bokszański i in., Oficyna Naukowa, Warszawa 2002.
- Lizut J., Grewiński M., Durasiewicz A., Rabiej P., *Deficyty kompetencji kadr i menedżerów instytucji społecznych w kontekście doświadczeń związanych z pandemią COVID-19*, Pracodawcy Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 2022, <https://ptps.org.pl/wp-content/uploads/2022/07/KOMPETENCJE-PRACOWNIKO%25CC%2581W-POMOCY-SPO%25C5%2581ECZNEJ-PO-PANDEMII.pdf&cd=2&hl=pl&ct=clnk&gl=pl> (dostęp: 25.09.2022).
- Metody i techniki pracy socjalnej z osobami bezrobotnymi, z niepełnośnościami, z osobami z zaburzeniami psychicznymi*, red. E. Grudzińska, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2022.
- Minister Agnieszka Ścigaj o polityce społecznej rządu i integracji uchodźców z Ukrainy*, [https://www.youtube.com/watch?v=rw63t\\_r\\_eC0](https://www.youtube.com/watch?v=rw63t_r_eC0) (dostęp: 25.09.2022).



- Najwyższa Izba Kontroli, *Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych w gminach. Od 1 stycznia 2016 r. do 30 czerwca 2018 r.*, Departament Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny Najwyższej Izby Kontroli, Warszawa 2019.
- O'Leary P., Tsui M.-S., *The Gentle Reminder to Social Workers in the Pandemic*, „International Social Work” 2020, vol. 63, iss. 3, s. 273–274.
- Payne M., *Modern Social Work Theory*, MacMillan, London 1997.
- Podgórska-Jachnik D., Pietras T., *Praca socjalna z osobami z zaburzeniami psychicznymi i ich rodzinami*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014.
- Radlińska H., *Pedagogika społeczna*, Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wrocław 1961.
- Sadowski A., *Socjologia wielokulturowości jako nowa subdyscyplina socjologiczna*, „Pogranicze. Studia społeczne” 2011, t. 18, s. 5–25.
- Smolicz J.J., *Wielokulturowość*, w: *Encyklopedia socjologii. Suplement*, red. Z. Bokszański i in., Oficyna Naukowa, Warszawa 2005, s. 376.
- Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, red. J. Szmagałski, Wydawnictwo Instytutu Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2011.
- Szmagałski, J., *Praca socjalna*, w: *Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej*, red. D. Lalak, T. Piłch, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 1999, s. 202–203.
- Szmagałski J., *Rozwój koncepcji pracy socjalnej na świecie*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2018.
- United Nations High Commissioner for Refugees, *Nota UNHCR w sprawie integracji uchodźców w Europie Środkowej*, Przedstawicielstwo Regionalne dla Europy Środkowej UNHCR, Budapeszt 2009.
- Ustawa z dnia 29 listopada 1990 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 1990 r. Nr 87, poz. 506).
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tekst jedn.: Dz. U. z 2021 r. poz. 2268).
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1818).
- Ustawa z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa (Dz. U. z 2022 r. poz. 583).
- Ustawodawstwo socjalne*, wybór i komentarz K. Głąbicka, I. Podobas, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, Warszawa 2003.
- Ziębińska B., *Pomoc ludziom starszym w czasie pandemii*, w: *Wybrane krajowe i międzynarodowe aspekty polityki społecznej w czasie pandemii koronawirusa*, red. N.G. Pikuła i in., Wydawnictwo „Scriptum”, Kraków 2020, s. 51–72.
- Ziębińska B., Tyszczyk-Sołtysik M., *Wsparcie obywateli z Ukrainy w Zawierciu*, „Wiadomości Społeczne” 2022, nr 2 (w druku).